



TOKAT
GAZİOSMANPAŞA
ÜNİVERSİTESİ

YAPI İŞLERİ VE TEKNİK
DAİRE BAŞKANLIĞI

İÇ PAYDAŞ MEMNUNİYET
ANKETİ UYGULAMASI SONUÇ
RAPORU - 2024

İÇİNDEKİLER

GİRİŞ	2
A. DEMOGRAFİK DAĞILIM	3
1. Ankete Katılan Personele İlişkin Bilgiler	
B. HİZMETLERE İLİŞKİN MEMNUNİYET DÜZEYİ ANKET SONUÇLARI	3-5
1.Yapı İşleri Daire Başkanlığı çalışanlarına kolay erişim sağlarım.....	3
2.Yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.....	4
3.Talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.....	4
4.Problemlerin çözülmesinden sonra aynı şikâyeti tekrar yaşamıyorum.....	4
5.Başkanlığın web sayfasındaki veriler tatmin edici düzeydedir.....	5
6.Genel olarak Yapı İşleri Daire Başkanlığı faaliyetlerinden memnunum.....	5
C. GÖRÜŞ VE ÖNERİLER	5-6
Görüş-Öneri varsa lütfen belirtiniz.	
D. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	6-7

GİRİŞ

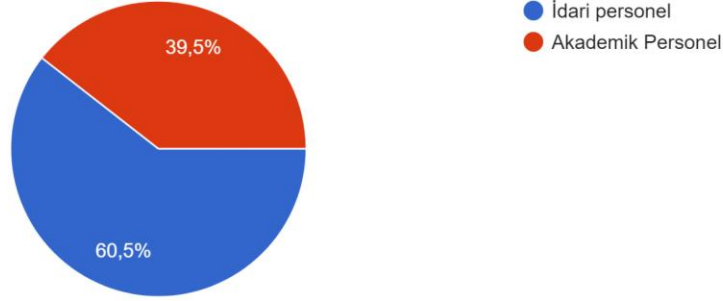
Üniversitemiz bünyesinde gerçekleştirilen kalite çalışmalarının en önemli amaçlarından biri, iç ve dış paydaşlarımızın üniversitemize yönelik memnuniyetlerini artırmaktır. Bu amaç doğrultusunda, öncelikle paydaşlarımızın mevcut memnuniyet düzeylerini belirlemek, onların bakış açısından güçlü yönlerimizi ve gelişime açık yanlarımızı tespit etmek, sonrasında ise iyileştirme çalışmalarına geçmek gerekmektedir. İç ve dış paydaşlarımızın Daire Başkanlığımıza yönelik memnuniyetlerini arttırma çalışmalarının bir parçası olan memnuniyet anketi uygulamaları, sonuçlar doğrultusunda alınacak tedbirler ve geliştirici faaliyetler yoluyla Daire Başkanlığımızca sunulan hizmetlerin niteliğinin arttırılmasına destek sağlayacaktır.

Daire Başkanlığımız iç paydaşları olarak akademik ve idari personelin Daire Başkanlığımız tarafından sunulan hizmet ve imkânlardan memnuniyetlerini, Başkanlığımıza yönelik görüşlerini belirlemek amacıyla 23.10.2024-31.10.2024 tarihleri arasında **Google Formsda hazırlanan anket formu linki** Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) üzerinden, tüm akademik ve idari personel paydaşlarımızla paylaşılmıştır. **180** akademik personel, **276** idari personel olmak üzere toplam **456** iç paydaş anketimize katılmıştır.

Anketin uygulama aşamasında katılımcılara 6 soru sorulmuş olup, her bir soruyu seçeneklerden **() Kesinlikle Katılmıyorum, () Katılmıyorum , () Kararsızım, () Katılıyorum, () Kesinlikle Katılıyorum ve () Fikrim Yok** şeklinde yanıtlamaları istenilmiştir.

A. DEMOGRAFİK DAĞILIM

Çalışma Durumunuz
456 yanıt

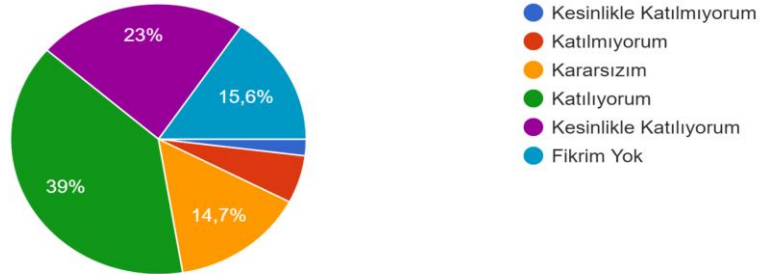


Ankete katılan katılımcı sayısı toplam **456** olup, 276 kişi idari personel (**%60,5**), **180** kişi akademik personeldir. (**%39,5**)

B. HİZMETLERE İLİŞKİN MEMNUNİYET DÜZEYİ

1.

Yapı İşleri Daire Başkanlığı çalışanlarına kolay erişim sağlarım.
456 yanıt



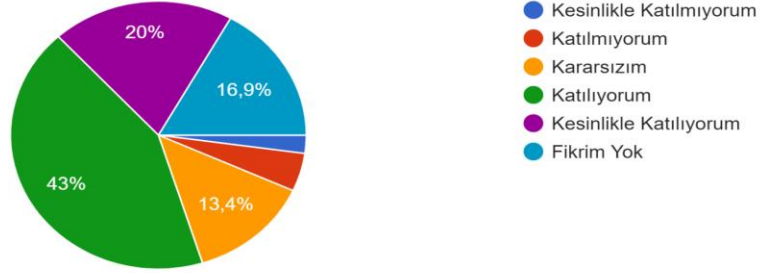
Memnuniyet düzeyi **%62** olup memnuniyet düzeyi iyidir.

T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
YAPI İŞLERİ VE TEKNİK DAİRE BAŞKANLIĞI

2.

Yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.

456 yanıt

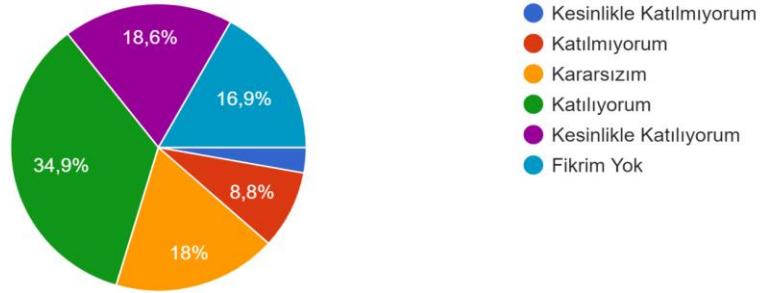


Memnuniyet düzeyi %63 olup memnuniyet düzeyi iyidir.

3.

Talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.

456 yanıt

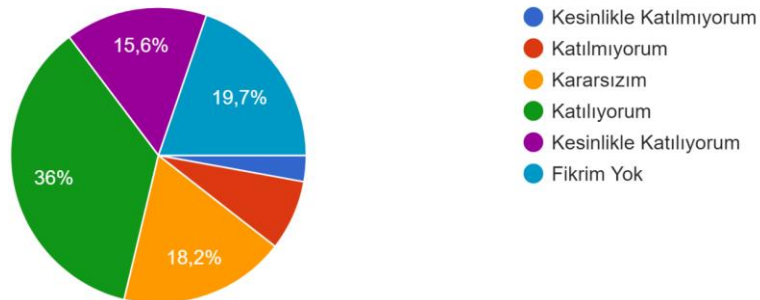


Memnuniyet düzeyi %63 olup memnuniyet düzeyi iyidir.

4.

Problemlerin çözülmesinden sonra aynı şikâyeti tekrar yaşamıyorum.

456 yanıt

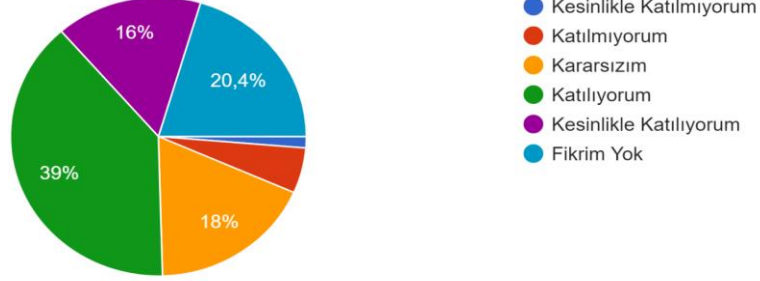


Memnuniyet düzeyi %51,6 olup memnuniyet düzeyi ortadır.

5.

Başkanlığın web sayfasındaki veriler tatmin edici düzeydedir.

456 yanıt

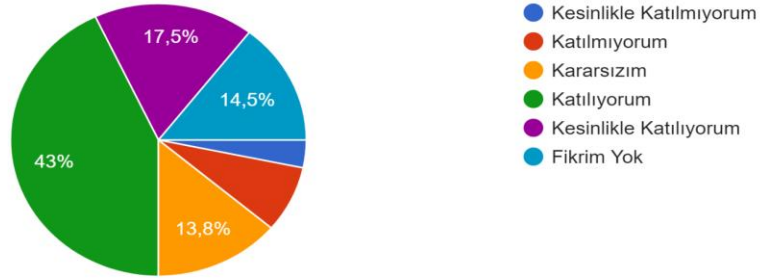


Memnuniyet düzeyi %55 olup memnuniyet düzeyi ortadır.

6.

Genel olarak Yapı İşleri Daire Başkanlığı faaliyetlerinden memnunum.

456 yanıt



Memnuniyet düzeyi %60,5 olup memnuniyet düzeyi iyidir.

C. GÖRÜŞ VE ÖNERİLER

Görüş-Öneri varsa lütfen belirtiniz.

42 anket katılımcısı görüş ve öneride bulunmuştur. Anketteki görüş ve önerilerden Daire Başkanlığımız ile ilgili ortak özellikte olanlar listelenmiştir.

Yapı İşleri Daire Başkanlığı bütün personelleri ile her zaman yanımızda ve taleplerimizi karşılıyor.

T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
YAPI İŞLERİ VE TEKNİK DAİRE BAŞKANLIĞI

Araç yolunda bulunan yaya geçitlerindeki orta orta kaldırım yüksekliklerinin, araç yolu ile aynı seviyede olacak şekilde düzenlenmesi.

Erişilebilirlikle ilgili önlemlerin daha hızlı alınmasını öneriyorum. Yollarda ve binaların etrafında kaldırım taşları ve merdiven basamaklarında kırıklar, kaymalar ve boşluklar var ve yıllardır aynı şekilde. Bunu birilerinin başına bir şey geldikten sonra çözümlemek değil de öncesinde onarmak hem daha sağlıklı hem de daha az masraflı olacaktır.

Yapılması zorunlu tadilat ve tamiratlara net bir şekilde tarih verilecek çözüme ulaştırılması gerekmektedir.

Yapı işleriyle alakalı pek işim olmadığı için yorum yapamıyorum

Son iki yıl çalışmaları memnuniyet verici

İletilen sorunlar uzun sürede çözülüyor, tam olarak çözülüyor ya da çözümsüz kalıyor. Özellikle binalarda ve çevredeki küçük tadilat, tamirat işlerinin takibinde zayıf kalınıyor.

Elektrik kesintilerinde jeneratörler zamanında devreye girmemektedir. Bu durum bilgisayarlarda ve laboratuvarlarda çalışan makinalara zarar vermektedir.

Ofis camları bina boşluğuna bakmaktadır. Yeterli havalandırma sağlanamadığı için temiz havaya erişimimiz bulunmamaktadır.

D. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Başkanlığımız tarafından sunmuş olduğumuz hizmetlere yönelik iç paydaş memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla hazırlanan 6 maddelik anket ve 42 adet görüş 456 iç paydaşın katılımı ile uygulanmış ve bu rapor kapsamında sonuçlar özetlenerek değerlendirilmiştir.

Sonuç olarak gerçekleştirilen ankette genel memnuniyet düzeyinin **iyi** düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte genel memnuniyet düzeyinin yükseltilmesi amacıyla sürekli iyileştirme perspektifiyle gerekli çalışmalar yapılacaktır.

Erişilebilirlik ile ilgili olarak Engelli Öğrenci Birimi Koordinatörlüğüyle birlikte çalışmalar yürütülmekte olup; Taşlıçiftlik Yerleşkemiz ve ilçelerdeki yerleşkelerimizin tamamında tespitler yapılarak bir rapor hazırlanmıştır. Hazırlanan raporda tespit edilen eksikliklerimizin giderilmesi amacıyla ekip oluşturulmuştur. Oluşturulan ekip projelendirme ve maliyet hesaplama çalışmalarını yapıp eksikliklerin giderilmesi konusunda çalışmalara devam etmektedir. Araç yolunda bulunan yaya geçitlerindeki orta kaldırım yüksekliklerinin, araç yolu ile aynı seviyede olacak şekilde düzenlenmesi konusu da bu kapsamda düzenlenecektir.

T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
YAPI İŞLERİ VE TEKNİK DAİRE BAŞKANLIĞI

Sorunların uzun vadede çözülmesi konusu ise; ilk önceliğimiz Taşlıçiftlik Yerleşkemiz ve diğer yerleşkelerdeki verilen hizmetlerin kesintiye uğramaması için gerekli olan bakım-onarımların yapılması ve arızaların giderilmesi, doğal Afetler nedeniyle oluşan veya oluşacak olan hasarların giderilmesidir.

Birimlerden gelen büyük onarım talepleri her yıl ekim-kasım döneminde toplanmakta, toplanan taleplere göre yaklaşık maliyetler hesaplanmakta, hesaplanan bu maliyetlere göre Üst yönetim tarafından Başkanlığımıza verilen bütçe imkânları dâhilinde hangi taleplerin karşılanacağı belirlenmektedir. Belirlenen taleplerle ilgili ihale, sözleşme, yer teslimi, işin süresi ve iş bitiminde geçici kabul işlemlerinin yapılması belirli yasal süreleri kapsadığı için süreç uzun sürmektedir. Başkanlık olarak bu süreçleri en ekonomik olarak kullanarak paydaşlarımızın en az etkileneceği zamanlara denk getirerek yapmaya özen göstermekteyiz.

Elektrik kesintilerinde jeneratörler zamanında devreye girmemektedir. Bu durum bilgisayarlarda ve laboratuvarlarda çalışan makinalara zarar vermesi konusunda ise; jeneratörlerin çalışma şekli enerji kesintisinden bir kaç saniye sonra devreye girer. Birimlerin aradaki enerji kesintisini yok etmeleri için UPS cihazı kullanmaları gerektiği söylenmektedir.

Ofis camları bina boşluğuna bakmaktadır. Yeterli havalandırma sağlanamadığı için temiz havaya erişimimiz bulunmamaktadır sorunu ise Bina mimari projesi ile ilgili bir sorundur. Bu sorunun çözümü ile ilgili araştırma yapıp, çözüm sağlanacaktır.